

Oficina de Servicios al Consumidor

¿Qué debo hacer si tengo un problema con una institución financiera?

Debido a que su banco, cooperativa de crédito, transmisor de dinero, etc. son los que están más familiarizados con su(s) cuenta(s), póngase en contacto con ellos directamente. Es recomendable que se ponga en contacto con la gerencia o con un representante de asuntos del consumidor si necesita más ayuda.

Si no puede resolver el problema de manera satisfactoria, puede ponerse en contacto con la Oficina de Servicios al Consumidor del DFI, que hará lo siguiente:

- Prestará cuidadosa atención a su información
- Examinará sus inquietudes
- Le dará información sobre cómo presentar una queja de consumidor en instituciones financieras autorizadas por el DFI
- O lo ayudará a ponerse en contacto con el organismo que regule su institución financiera federal, si corresponde.

Nota importante:

La Oficina de Servicios al Consumidor del DFI está dedicada a brindar a los consumidores soluciones rápidas y eficientes a sus consultas y problemas.

La Oficina de Servicios al Consumidor del DFI no es una defensora de consumidores ni de los titulares de autorizaciones individuales. La Oficina de Servicios al Consumidor facilita la comunicación entre el consumidor y la institución financiera, para ayudar a resolver el problema. No tenemos autoridad legal de adjudicar daños ni de anular multas u otros cargos y cuotas.

El DFI

El Departamento de Instituciones Financieras de California (DFI, por sus siglas en inglés) supervisa el funcionamiento seguro de las instituciones financieras autorizadas por el estado, incluyendo los bancos y las cooperativas de crédito del estado.

El DFI asegura que el público pueda confiar en las instituciones financieras protegiendo los intereses de los que depositan dinero en ellas y toman dinero en préstamo, de los accionistas y de los consumidores haciendo cumplir las leyes estatales y federales aplicables.

El DFI está a cargo de hacer cumplir las leyes estatales que regulan a: los bancos, las cooperativas de crédito, los bancos industriales, las compañías fiduciarias, las oficinas de bancos extranjeros, los emisores de cheques de viajero y de instrumentos de pago (giros postales) y los transmisores de dinero.

► Visite el sitio web del DFI
www.dfi.ca.gov

- Envíe un mensaje por correo electrónico a la Oficina de Servicios al Consumidor del DFI
consumer@dfi.ca.gov
- Llame a la Oficina de Servicios al Consumidor del DFI
1-800-622-0620 ó (916) 322-0622
- Escriba a DFI Consumer Services Office
Attention: Consumer Services
1810 13th Street
Sacramento, CA 95811

¿Cómo presento una queja de consumidor?

Puede llenar un Formulario de queja de consumidor (Consumer Complaint Form), disponible en nuestro sitio web, o suministrar la siguiente información por correo electrónico o por carta:

- Su nombre completo, dirección y número de teléfono
- Su firma o autorización para actuar en representación de otra persona
- El nombre y la dirección de la institución financiera
- El tipo de cuenta (ahorro, cuenta corriente, tarjeta de crédito, etc.)
- Copias de todos los documentos relacionados (estados de cuenta)
- Un breve resumen de los hechos relativos a su queja o de los resultados que desea obtener

Confirmaremos la recepción de su queja por carta y nos pondremos en contacto con la institución para obtener una respuesta.

ESTADO DE CALIFORNIA

Agencia de Negocios, Transporte y Vivienda

Departamento de Instituciones Financieras

Información para Clientes de Instituciones Financieras del Estado



Departamento de Instituciones Financieras

¿Qué organismo del gobierno autoriza a mi institución financiera?

¿Cómo me pongo en contacto con un representante de asistencia al consumidor?

¿Cómo presento una queja de consumidor?

Asistencia al consumidor

www.dfi.ca.gov

¿Quién autoriza a mi institución financiera?

Esta información y más se encuentra disponible en el sitio web del DFI, en www.dfi.ca.gov, bajo el encabezado "Consumers (Consumidores)".

¿Quién autoriza a mi banco?

Si su banco es un banco constituido en el estado de California, está autorizado por el Departamento de Instituciones Financieras de California y por la Corporación Federal de Garantía de Depósitos Bancarios (FDIC, por sus siglas en inglés). Un banco constituido en el estado de California también puede ser miembro del Sistema de la Reserva Federal.

Si su banco es un banco constituido nacionalmente, su principal regulador es la Oficina del Interventor de la Moneda (OCC, por sus siglas en inglés). Los bancos constituidos nacionalmente también tienen que ser miembros del Sistema de la Reserva Federal y tener un seguro de depósito mediante la Corporación Federal de Garantía de Depósitos Bancarios. Vea la información de contacto abajo.

¿A mi cooperativa de crédito?

Si su cooperativa de crédito es una cooperativa de crédito constituida en California, está autorizada por el Departamento de Instituciones Financieras de California y por la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (NCUA, por sus siglas en inglés).

Si su cooperativa de crédito es una cooperativa de crédito constituida a nivel federal, está autorizada por la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito. Vea la información de contacto abajo.

¿A mi compañía financiera, banquero hipotecario o corredor hipotecario?

Las compañías financieras y muchos banqueros hipotecarios están regulados por el Departamento de Corporaciones de California. Los banqueros hipotecarios están regulados por el Departamento de Bienes Raíces de California o por el Departamento de Corporaciones de California. Vea la información de contacto abajo.

¿Está asegurada mi institución financiera?

Todos los bancos constituidos en el estado de California tienen que tener seguro de la Corporación Federal de Garantía de Depósitos Bancarios. El **seguro** federal de depósitos protege los primeros \$100,000 de depósitos pagaderos en Estados Unidos.

Las Cooperativas de Crédito están aseguradas por el Fondo Nacional de Seguro de Acciones de Cooperativas de Crédito (NCUSIF, por sus siglas en inglés). Visite el sitio web de la NCUA, en www.ncua.gov, o llame a la línea especial de asistencia al consumidor de la NCUA, 1-800-755-1030.

Las Cooperativas de Crédito también están aseguradas por el Seguro de Acciones Americanas (ASI, por sus siglas en inglés), 1-800-521-6342, www.americanshare.com.

¿Está autorizada o no?

Notifique al DFI si sabe de una institución financiera o de un sitio web de servicios financieros que considere que se esté presentando falsamente como una institución financiera legítima. El DFI investigará y tomará las medidas reguladoras correspondientes contra las entidades no autorizadas.

¿Cómo encuentro los activos que tenía en una cuenta vieja y/o cerrada?

El Estado de California tiene miles de millones de dólares en propiedades sin reclamar. Esos activos han sido entregados por empresas y organizaciones, incluyendo instituciones financieras, al estado para ser custodiados, como lo requiere la ley.

Visite el sitio web de la Oficina del Contralor del Estado de California, Dirección de Propiedades Sin Reclamar, en <http://scoweb.sco.ca.gov/UCP/>.

El sitio web contiene información sobre el Programa de Propiedades Sin Reclamar, así como los formularios que usted necesita para presentar un reclamo de propiedades sin reclamar. También puede llamar al 1-800-992-4647 (desde todo el país) o al (916) 323-2827 (desde fuera de Estados Unidos).

¿Cómo encuentra una institución que cambió de dirección, se fusionó o cerró?

Las mejores fuentes para encontrar instituciones cerradas, fusionadas o que cambiaron de dirección son:

la Base de Datos del Centro de Información Nacional, en www.ffiec.gov/nic

la página de localización de bancos de la FDIC, en www2.fdic.gov/idasp/main_bankfind.asp.

Información de contacto para el consumidor

Agencias y organismos reguladores federales:

Office of the Comptroller of the Currency (OCC) (Oficina del Interventor de la Moneda), 1-800-613-6743, correo electrónico customer.assistance@occ.treas.gov, www.occ.treas.gov.

Office of Thrift Supervision (OTS) (Oficina de Supervisión de Ahorros), 1-877-382-4357, www.ots.treas.gov.

Federal Trade Commission (FTC) (Comisión Federal de Comercio), 1-202-382-4357, correo electrónico crc@ftc.gov, www.ftc.gov.

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) (Corporación Federal de Garantía de Depósitos Bancarios), 1-877-ASKFDIC ó 1-877-275-3342, correo electrónico ombudsman@fdic.gov, www.fdic.gov.

National Credit Union Administration (NCUA) (Administración Nacional de Cooperativas de Crédito), 1-703-518-6300, correo electrónico ombudsman@ncua.gov, www.ncua.gov.

Federal Reserve Bank of San Francisco (Banco de la Reserva Federal de San Francisco), 1-866-838-9247, correo electrónico consumerhelp@federalreserve.gov, www.frbsf.org.

Departamentos y agencias estatales:

Department of Corporations (Departamento de Corporaciones), 1-866-275-2677, www.corp.ca.gov.

Department of Real Estate (Departamento de Bienes Raíces), 916-227-0864, www.dre.ca.gov.

Department of Consumer Affairs (Departamento de Asuntos del Consumidor), 1-800-952-5210, dca@dca.ca.gov, www.dca.ca.gov.

Department of Justice, Attorney General (Departamento de Justicia, Procurador General), 1-800-952-5225, <http://ag.ca.gov/>.